PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

I. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es disponer del servicio de mantenimiento correctivo y evolutivo, actualización y soporte del sistema de control de aforo y reserva de puestos (**QR4Services**) de QR4 Events, definido por el propio desarrollador y proveedor único de la solución, que garantice la constante actualización de versiones, el correcto funcionamiento del sistema y la atención a las necesidades de soporte funcional y técnico de la plataforma informática.

II. CONCRECIÓN DEL OBJETO DEL SUMINISTRO/SERVICIO

a. SITUACIÓN ACTUAL

QR4 Events dispone de un sistema de control de aforo y reserva de puestos (QR4 Services) implantado en diversos edificios de la UPV/EHU desde el año 2021.

En este momento da servicio a las siguientes instalaciones:

Campus de Alava: Biblioteca Koldo Mitxelena
Campus de Bizkaia/Leioa: Biblioteca del Campus de Leioa
Campus de Bizkaia/Bilbao: Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa (edificio Sarriko); Biblioteca de la Escuela de Ingeniería
Campus de Gipuzkoa: Biblioteca Carlos Santamaría; Edificio Elbira Zipitria.

b. ALCANCE

Dentro del alcance de este pliego se contempla la contratación de los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo, actualización y soporte de dicho sistema para el periodo comprendido entre el 10 de enero de 2024 y el 9 de enero de 2025 , con una posible prórroga de un año.

Las tareas a realizar serían las siguientes:

i. Mantenimiento correctivo: Dentro de este grupo se incluyen las incidencias surgidas en la operativa que se detecten en la aplicación o en su rendimiento. En función de la gravedad de las mismas, se dan los siguientes plazos de resolución:
   - Críticas: tienen un carácter tal que no permiten desempeñar funciones primarias e indispensables del sistema e impiden la gestión básica. El tiempo máximo de resolución será inferior a 4 horas laborables.
   - Urgentes: impiden realizar acciones secundarias en el sistema, si bien la gestión básica puede llevarse a cabo. Tiempo máximo de resolución: 12 horas laborables.
   - Ordinarias: la carencia puede ser resuelta por medios alternativos. Tiempo máximo de resolución: QR4 events comunicará el enfoque de seguimiento a Cliente tan pronto como sea razonablemente posible.

- Leves: funcionalidades con grado bajo de importancia. QR4 comunicará el enfoque de seguimiento a cliente tan pronto como sea razonablemente posible.

ii. Mantenimiento evolutivo: Referido a las actualizaciones que, por motivo de cambio tecnológico, deban realizarse para garantizar que el software no se quede obsoleto. Incluye, por tanto, el despliegue de nuevas versiones y la aplicación de parches.
Serán de prioritaria y obligatoria implantación la aplicación de versiones o parches de producto que resuelvan problemas de seguridad detectados y reportados por los fabricantes de los productos base, siempre que afecten a la integridad del producto.

iii. Mantenimiento adaptativo o normativo: Se refiere a la adaptación del producto por modificaciones efectuadas por terceros, por cambios en requisitos funcionales o por adaptaciones legislativas o normativas, que afecten a la interoperabilidad o a las necesarias conexiones con otros sistemas relacionados.

iv. Mantenimiento en modalidad de servicios gestionados: Durante la duración del contrato, la empresa se encargará de realizar el mantenimiento en modalidad de servicios gestionados 24 x 7. Dicho servicio incluye las siguientes tareas:

- Monitorización del sistema.
- Intervenciones sobre caídas: Siempre que sea posible, en función de la naturaleza del error y las autorizaciones requeridas, se procederá a restaurar el servicio, informando de ello a los responsables de la biblioteca.
- Atención telefónica – Soporte en operación: En caso de urgencia, la universidad contará con atención telefónica por parte del personal técnico de la empresa, si se precisa.
- Copias de seguridad: La empresa se responsabilizará de salvaguardar el sistema en copias de seguridad, de manera que, en el caso de desastre, la biblioteca pueda recuperar la situación previa al mismo.

c. ACUERDOS E INDICADORES DE SERVICIO

La empresa debe garantizar como mínimo los siguientes requisitos de Nivel de Servicio:

I. **Disponibilidad de la plataforma y la conexión a ella:** Exceptuando aquellos fallos que puedan ser achacables a la propia red de la universidad, lo que no es objeto de contratación de este pliego, se requiere una disponibilidad de la plataforma o disponibilidad de red hacia/desde el servicio del 99.5%.

Se establecen los siguientes umbrales de medición:

Umbral de alerta: Por debajo del 95%

Umbral de penalización: Por debajo del 93%

Para la medición de los periodos de disponibilidad, se empleará el archivo "registro de incidencias ", al que la UPV/EHU y QR4events tendrán acceso mediante credenciales, y donde se notificará la incidencia, su hora de inicio y tiempo transcurrido hasta su resolución. El alta de una incidencia por parte de la UPV/EHU deberá ir acompañada de una notificación al departamento técnico QR4events, mediante envío de un correo electrónico a la dirección técnico@qr4events.com.

II. **Rendimiento**: Se entiende como rendimiento aceptable aquél que permite el acceso y uso simultáneo de la aplicación a las personas usuarias, con tiempos de respuesta

considerados como aceptables en aplicaciones similares y en entornos de explotación homólogos, siempre y cuando la universidad cumpla con los requisitos técnicos especificados por la empresa contratista en la oferta presentada.
En caso de que se detecten problemas de rendimiento se informará a la empresa como si se tratara de una incidencia más y con los mismos plazos de resolución que los especificados en el apartado b i (mantenimiento correctivo).

La demora de una hora en el tiempo de respuesta de las incidencias críticas, o de dos en las incidencias urgentes se considera incumplimiento. No se considera como primera respuesta o diagnostico las respuestas arquetípicas no elaboradas o que no denoten investigación de los hechos.

Firmado por MARIAN PIÑEIRO FERNANDEZ - ***6491** el día

Fecha:
Fdo.:
Centro/Dpto./Servicio: BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

P.D. Este documento se publica en el perfil de contratante